

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES
Gru Telcom S.A. de C.V.

Para Gru Telcom S.A. de C.V. (en adelante: “**Gru Telcom**”), nuestros usuarios son lo más importante, por lo que estamos comprometidos a proveerles servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades, para ello ponemos a su disposición el presente Código de Prácticas Comerciales:

ÍNDICE

1. OBJETIVO;
2. SERVICIOS QUE PRESTA GRU TELCOM S.A. DE C.V.
 - 2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS;
 - 2.1.1 ACCESO A INTERNET;
 - 2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y FACTURACIÓN;
 - 2.3 PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS;
 - 2.4 COBERTURA DEL SERVICIO;
3. TARIFAS;
4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN LOS SERVICIOS;
5. ATENCIÓN AL USUARIO;
 - 5.1 CONTACTO;
 - 5.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES;
 - 5.3 BONIFICACIONES;
6. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO;
7. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS;
 - 7.1 SUSPENSIÓN;
 - 7.2 CANCELACIÓN;
8. SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS;

1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los usuarios de Gru Telcom las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios que sean contratados.

Este Código de Prácticas Comerciales será consultable por los usuarios de Gru Telcom en la página web www.nxn.mx

2. SERVICIOS QUE PRESTA GRU TELCOM

Gru Telcom presta el servicio de acceso a Internet, en virtud del título de concesión única para uso comercial que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante "IFT") el día 17 de diciembre de 2018.

2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1.1 ACCESO A INTERNET

Gru Telcom ofrece a sus usuarios el servicio de acceso a Internet en las zonas de cobertura que el IFT le autorice.

2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

Gru Telcom proporcionará al usuario de manera mensual, el servicio de acceso a Internet con un ancho de banda, dependiendo el plan o paquete que el usuario elija.

2.3 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

Gru Telcom cobrará los gastos de instalación en el momento que esta se lleve a cabo. Gru Telcom cobrará dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes por la prestación del servicio de acceso a Internet y la renta de los equipos, el monto correspondiente al plan o paquete seleccionado por el usuario de forma de transferencia electrónica o en efectivo.

2.4 COBERTURA DEL SERVICIO

El área de cobertura de la Red de Gru Telcom comprende la zona de Margaritas, Jalisco en el Municipio de Atotonilco el Alto.

3. TARIFAS

Las tarifas por los planes y paquetes ofrecidos por Gru Telcom podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en www.ift.org.mx o en la página web de Gru Telcom en www.nxn.mx

En caso de daño o pérdida de los equipos entregados por Gru Telcom al usuario en comodato, su costo por reposición o reparación será notificado al usuario una vez estimado el daño la pérdida a través de los medios de contacto que más adelante son establecidos.

4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS

Gru Telcom prestará el servicio de acceso a Internet, conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al usuario la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

Gru Telcom no es responsable por las interrupciones que se puedan generar por temas climáticos, desastres naturales, cortes de energía, vandalismo y actos imprudenciales, sin embargo, cuenta con la infraestructura tecnológica y humana para brindar el soporte y resolver cualquier inconveniente, restableciendo el servicio de acceso a Internet contratado en el menor tiempo posible.

5. ATENCIÓN AL USUARIO

5.1 CONTACTO

- a) Teléfono: 01 3919315617
- b) WhatsApp: 3931042472.
- c) Por correo: soporte@nxn.mx
- d) Vía Internet y telefónico las 24 hrs del día: www.nxn.mx.
- e) Por escrito a Calle Nicolás Bravo #217b, C.P. 47778, Localidad Las Margaritas, Municipio Atotonilco el Alto, Jalisco.

5.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Para cualquier aclaración, Gru Telcom lo resolverá a más tardar en 15 días hábiles. Si el usuario no recibe una respuesta a su aclaración en ese plazo, se determinará procedente su aclaración.

5.3 BONIFICACIONES

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, Gru Telcom bonificará al usuario la equivalencia al costo por día del periodo de afectación.

Dicha bonificación se aplicará en el próximo ciclo de facturación.

Las bonificaciones serán aplicables en caso de que:

- i) Gru Telcom no responda al usuario en un plazo a más tardar de 15 días hábiles a las consultas, aclaraciones y quejas que haga.
- ii) Si Gru Telcom incumple con los términos y condiciones del contrato.
- iii) Si Gru Telcom incumple con los parámetros de calidad establecidos.

6 CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, Gru Telcom informará al usuario a través de su página web, SMS, llamada telefónica y por medio de correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del contrato.

Además, Gru Telcom pondrá a disposición de sus usuarios a través de la página web el contrato modificado para su consulta.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, contactándose a través de los medios de contacto indicados en el presente código de prácticas comerciales.

7 POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

7.1 SUSPENSIÓN

Gru Telcom puede suspender los servicios del usuario sin responsabilidad alguna cuando:

- a) Si el usuario utiliza los equipos o el servicio de acceso a Internet en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del servicio de acceso a Internet;
- b) Si el usuario comercializa o revende el servicio de acceso a Internet contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de Gru Telcom o del IFT;
- c) Si el usuario no cubre todas las cantidades adeudadas Gru Telcom dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión del servicio de acceso a Internet.
- d) Si el usuario se niega a pagar el costo del equipo, en cualquier caso, de los eventos señalados en el Contrato, o bien si se niega a permitir el acceso al personal de Gru Telcom para efecto de repararlos, darles mantenimiento, o devolverlos.
- e) Si el usuario incumple con cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato.
- f) Si el usuario cede los derechos y/u obligaciones derivados del Contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de Gru Telcom.

Gru Telcom reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a los anteriores incisos, de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento, y pago por reconexión.

7.2 CANCELACIÓN

El plan o paquete contratado por el usuario es por un plazo indefinido, sin embargo, el usuario puede cancelar por anticipado en cualquier momento.

Para tal efecto, el usuario deberá notificar a Gru Telcom la terminación anticipada a través de los medios de contacto antes señalados.

El costo pagado por la instalación de los equipos no es reembolsable. Los gastos que se generen por el retiro de los equipos no tienen costo para el usuario.

8 SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERIAS

Para cualquier controversia, PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contrato. En caso de subsistir controversias nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales competentes, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.